

安康市人民政府办公室

安政办函〔2015〕122号

安康市人民政府办公室 2015年第二季度市长信箱信件办理情况通报

各县区人民政府，市政府各工作部门、直属机构：

现将2015年第二季度“市长信箱”信件办理情况通报如下：

一、基本情况

2015年第二季度“市长信箱”共受理有效信件1162件，较一季度增加12%，已办结1112件，办结率96%。其中转送县、区政府办理676件，已办结628件，办结率93%；转送市直及中省驻安单位办理486件，已办结484件，办结率99%。呈送市政府领导批阅17件，已办结16件。人民网地方领导留言板给市长留言15件，到期15件已全部办结。

从信件归属看，涉及汉滨区、汉阴县、旬阳县、白河县、市交通局、市住建局、市公安局、市交警支队职权范围的信件较多。从诉求分类看，求决类问题主要是土地征收（征用）、高速公路建设拆迁安置、居民小区物业管理、中心城区停车和公共交通、基础设施建设等方面；咨询类问题主要是生活困难求助、机关事业单位招聘考试、住房公积金业务等政策问题；监督投诉类主要是交通拥堵、车辆违章停放、环境污染、垃圾处理、噪音扰民、村干部违纪、村级“两委”换届等问题；建言献策类主要是对城

市规划建设、城市公共交通及环境治理等方面。从办理情况看，汉阴县、旬阳县、白河县、市住建局、交警支队、市人社局办理情况较好，恒口示范区、市招商局回复率较低（分别为 31%和 50%）。二季度没有出现回复率为零的单位。

二、存在问题

二季度，大部分承办单位对“市长信箱”交办事项高度重视，安排专人及时调查处理并在网上进行了回复，办理质量和群众满意度得到提升。但也存在一些问题，主要表现在以下几方面：**一是部分单位重视不够。**从工作实际看，少数单位领导对市长信箱信件办理工作重视不够，人员落实不到位，工作机制不健全，长期无人查看信箱，办理工作严重滞后。**二是个别单位回复流于形式。**个别单位工作人员在办理“市长信箱”信件时，对群众诉求未做深入调查，对行业政策把握不准，答复意见避重就轻，回避矛盾，答非所问，导致同一诉求群众一再留言追问。有的回复内容审核不严，回复中出现错别字，甚至把回复结果张冠李戴。**三是少数单位未按期办结。**少数单位对办理工作不积极不主动，办理一拖再拖，未在办结期限内回复，致使写信人多次询问办理进度，有的还转为走访。

三、工作要求

“市长信箱”是群众和政府沟通的有效平台，是化解社会矛盾减少群众走访和越级上访的有效措施，因此各级各有关部门要按照“三严三实”要求，认真对待，及时办理，规范答复。一要高度重视“市长信箱”办理工作，指定专人负责，规范办理流程，完善办理制度，改进办理方法，提高办理质量。二要加大解决群众合理诉求的力度，对于群众反映的问题必须深入地调查核

实，对于有条件解决的合理诉求要及时解决，对群众的合理化建议要尽快研究落实，对群众检举揭发的违法违纪行为要严肃查处，对确因客观原因暂时不能全面办理的，要及时耐心向群众做好解释。三要及时规范进行网上回复。各承办单位一定要定期查看信箱，对“市长信箱”转办的信件要在规定时限内办结，回复内容必须针对反映的诉求明确答复，必须通过多种方式送达给写信人，坚决杜绝回复内容适用政策错误，回复对象张冠李戴等情况，提高“市长信箱”的公信力。

- 附件：1. 2015年第二季度市直部门办理“市长信箱”信件工作情况统计表。
2. 2015年第二季度各县区办理“市长信箱”信件工作情况统计表。

安康市人民政府办公室

2015年7月6日

抄送：市委各工作部门，市纪委办公室，市人大办公室，市政协办公室，安康军分区。

市中级人民法院、市检察院，各人民团体，各新闻单位。

中、省驻安各单位。